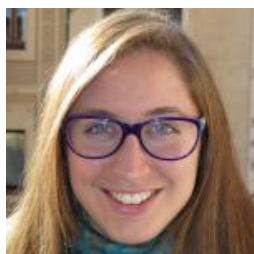


Denúncia i autodefensa d'assetjament sexual i violències a Uber: històries d'usuàries a Twitter i Tiktok



Fernanda Pires

Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)

fernanda.pires@uab.cat

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6172-7594>

EXIT: <https://www.directorioexit.info/ficha5348>



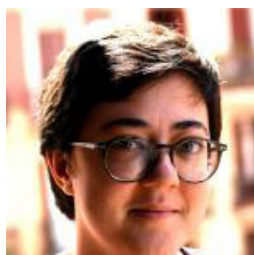
Júlia Vilasís-Pamos

Universitat Pompeu Fabra

julia.vilasis@upf.edu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2060-4544>

EXIT: <https://www.directorioexit.info/ficha6546>



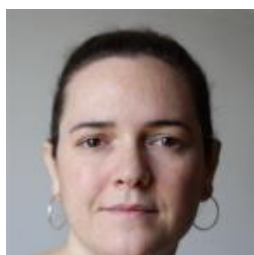
Ona Anglada-Pujol

Universitat Pompeu Fabra

ona.anglada@upf.edu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3078-7740>

EXIT: <https://www.directorioexit.info/ficha6547>



Maria-José Masanet

Universitat de Barcelona (UB)

mjose.masanet@ub.edu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1217-9840>

EXIT: <https://www.directorioexit.info/ficha4663>

DOI

<https://dx.doi.org/10.1344/bid2022.48.10>

Citació recomanada

Pires, Fernanda; Vilasís-Pamos, Júlia; Anglada-Pujol, Ona; Masanet, Maria-José (2022, maig). "Denúncia i autodefensa d'assetjament sexual i violències a Uber: històries d'usuàries a Twitter i Tiktok". *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 48 (juny). <<https://bid.ub.edu/48/pires.htm>>. DOI: <https://dx.doi.org/10.1344/bid2022.48.10> [Consulta: dd-mm-aa].



Els textos publicats en aquesta revista estan subjectes –llevat que s'indiqui el contrari– a una llicència de Reconeixement 4.0 Internacional de Creative Commons. La llicència completa es pot consultar a <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ca>

Resum

En aquest article, ens centrem a explorar les històries compartides a les xarxes socials des de la perspectiva de les dones que pateixen diferents violències i inseguretats en utilitzar els serveis de transport d'Uber. Per això, aquest article té els objectius específics següents: 1) identificar i explorar les històries compartides a les xarxes socials que expliquen violències i abusos viscuts per les usuàries d'Uber per raó de gènere, i 2) identificar i explorar les mesures de protecció i seguretat que s'articulen per mitjà de les xarxes socials per fer front a aquestes situacions de violència i abusos. Per a això, hem realitzat una observació sistemàtica no participant a les xarxes socials Twitter i TikTok, en les quals hem identificat continguts de denúncia, autodefensa, prevenció i sensibilització. Es pot concloure que la major part de les denúncies se situen en l'àmbit de les experiències i es tracta d'històries d'usuàries que expressen les violències i els abusos viscuts durant l'ús dels serveis de transport d'Uber. Els continguts d'autodefensa compartits a les xarxes socials es configuren com a eines que serveixen per afrontar situacions d'assetjament. No obstant això, aquestes eines manquen d'una esfera de mobilització col·lectiva.

DENUNCIA Y AUTODEFENSA DE ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIAS EN UBER: HISTORIAS DE USUARIAS EN TWITTER Y TIKTOK

Resumen

En este artículo nos centramos en explorar las historias compartidas en las redes sociales desde la perspectiva de las mujeres que sufren diferentes violencias e inseguridades al utilizar los servicios de transporte de Uber. Por ello, este artículo tiene los siguientes objetivos específicos: 1) identificar y explorar las historias compartidas en las redes sociales que explican violencias y abusos vividos por las usuarias de Uber por razón de género; y 2) identificar y explorar las medidas de protección y seguridad que se articulan a través de las redes sociales para hacer frente a dichas situaciones de violencia y abusos. Para ello, hemos realizado una observación sistemática no participante en las redes sociales Twitter y TikTok, donde hemos identificado contenidos de denuncia, autodefensa, prevención y sensibilización. Puede concluirse que la mayor parte de las denuncias se sitúan en el ámbito de las experiencias y se trata de historias de usuarias que expresan las violencias y los abusos vividos durante el uso de los servicios de transporte de Uber. Los contenidos de autodefensa compartidos en las redes sociales se configuran como herramientas que sirven para afrontar situaciones de acoso. Sin embargo, estas herramientas carecen de una esfera de movilización colectiva.

REPORTING AND SELF-DEFENCE OF SEXUAL HARASSMENT AND VIOLENCE IN UBER: HISTORY OF USERS ON TWITTER AND TIKTOK

Abstract

This article focuses on exploring the stories shared on social media from the perspective of women who have suffered various forms of violence and feelings of not being safe when using Uber transport services. For that reason, this article has the following specific objectives: 1) to identify and explore the stories shared on social media describing violence and abuse suffered by Uber users due to their gender; and 2) to identify and explore the safety and protective measures articulated on social media in the face of said violent and abusive situations. In order to do this, we undertook non-participative systematic observation on the social networks Twitter and TikTok, where we identified content involving reports, self-defence, prevention and raising awareness. It can be concluded that most reports are in the field of experiences and involve user stories describing violence and abuse suffered while using Uber transport services. The self-defence content shared on social media is configured as a tool for tackling instances of harassment. However, these tools lack a collective mobilization aspect.

Rebut: 28/09/2021
Acceptat: 16/03/2022

1 Introducció

Aquest article és part del projecte de recerca Work on Demand sobre la feina per encàrrec per mitjà d'aplicacions i plataformes en línia. Els objectius principals del projecte cerquen analitzar:

- 1) les pràctiques i històries compartides a xarxes socials per les persones treballadores en aquestes aplicacions, i
- 2) les pràctiques i històries compartides a xarxes socials que les persones usuàries d'aquests serveis comparteixen sobre els serveis rebuts d'aquests treballadors.

En aquest article, ens centrem en el segon objectiu del projecte i, més concretament, en l'exploració de les històries sobre els serveis per encàrrec de les usuàries dones que pateixen violències i inseguretats a Uber. Per això, aquest article té els objectius específics següents:

- 1) identificar i explorar històries compartides a les xarxes socials que expliquen violències i abusos viscuts per les usuàries d'Uber per raó de gènere, i
- 2) identificar i explorar les mesures de protecció i seguretat que s'articulen per mitjà de les xarxes socials per fer front a aquestes situacions de violència i d'abús.

Van Dijck, Poell i de Waal (2018) apunten que, cada vegada més, les nostres pràctiques socials són dutes a terme per mitjà de l'ús de diferents plataformes. Aquesta "plataformització" de la societat ha afectat "institucions, transaccions econòmiques i pràctiques socials i culturals" (p. 2). En aquest context, han sorgit noves possibilitats d'ocupació, com la feina per encàrrec. Aquest tipus de feina es basa en tasques o serveis que són sol·licitats per una persona compradora (o sol·licitadora) i que són realitzats per una altra persona proveïdora. Generalment, aquestes tasques són organitzades per mitjà de plataformes digitals i gestionades per empreses privades que, per tant, estableixen els termes i les condicions dels serveis (De Stefano, 2016). D'aquesta manera, les empreses provoquen la desaparició de treballadors i d'empreses intermediàries amb l'ús d'algorismes i *machine-learning*, amb la finalitat de gestionar la trobada entre l'oferta i la demanda, cosa que converteix les plataformes en ocupadors disfressats, exempts de les seves responsabilitats (Gandini, 2019).

Aquestes plataformes de feina per encàrrec estan disponibles per mitjà del web o d'aplicacions per a telèfons intel·ligents i tauletes, i esdevenen espais digitals en els quals les persones poden negociar serveis. Concretament, les persones treballadores poden buscar i oferir feines, mentre que les persones compradores (o sol·licitadores) poden buscar i sol·licitar serveis (Shade, 2018, p. 34).

Es tracta d'un tipus de feina que engloba múltiples ocupacions, des de conductors fins a treballadors que fan encàrrecs, tasques domèstiques o reparteixen menjar, entre altres (Milkman, Elliott-Negri i Griesbach, 2021). Aquestes noves formes de feina, dutes a terme per mitjà de l'ús flexible de les tecnologies, comporten innovació social i progrés, però, de manera paradoxal, també provoquen un augment de les desigualtats socials (De Stefano, 2016).

Una de les desigualtats laborals que s'estudia és la relacionada amb el gènere. Per això, gran part de la recerca en aquest sentit (tot i que escassa), tendeix a enfocar-se en la legislació reguladora i les polítiques públiques sobre la base de les diferències de gènere (Barzilay i Ben-David, 2017; Hunt i Samman, 2019;

Woodcok, 2019), i també de la presa de decisions algorítmica perquè cap col·lectiu quedi estigmatitzat o exclòs per raó de gènere (Kullma, 2018). Segons Hunt i Samman (2019), encara que sigui una mica menys evident que en una ocupació formal, la desigualtat laboral per raó de gènere també està present en aquesta modalitat de feina flexible. Per exemple, l'estudi de Milkman *et al.* (2021) sobre repartidores de menjar per encàrrec evidencia que aquestes treballadores se senten atretes per aquest tipus de feina precisament perquè els permet compaginar el seu doble rol en una societat que continua sent majoritàriament patriarcal: poden combinar la feina amb el compromís que tenen amb els seus fills, famílies i comunitats, gràcies a la flexibilitat que caracteritza aquestes feines.

No obstant això, aquestes desigualtats de gènere que emergeixen de les noves formes de feina en plataformes, també reproduïxen altres tipus de problemes socials, com ara l'assetjament sexual. D'una banda, les treballadores poden arribar a sentir-se "preses" sexuals, a causa del tractament rebut per alguns clients homes (Milkman *et al.*, 2021). D'altra banda, i de manera similar, succeeix amb usuàries d'aquest tipus de serveis, particularment de serveis de transport per encàrrec d'aplicacions com Uber. Tot i això, malgrat que hi ha diverses acusacions i investigacions relacionades amb la discriminació de gènere i l'assetjament sexual d'usuàries d'Uber (O'Brien *et al.*, 2018, Uber 2019), l'empresa de transport per encàrrec s'ha consolidat com una de les més importants del món en la indústria del transport (Zerbino, 2019). Aquest no és un cas aïllat. Les dones solen patir més tipus d'assetjament sexual i de més gravetat per raons de gènere que els homes, tant en ambients físics com digitals (Ging, Lynn i Rosati, 2020).

En aquest sentit, les dones poden ser considerades part d'allò que Warner (2002) va anomenar com a "contrapúblics". La concepció de contrapúblics s'oposa a la idea d'una única esfera pública desenvolupada per Habermas (1991), que significa que tots els ciutadans s'involucren de manera igualitària en activitats crítiques de debat d'una única esfera pública i de generació de valors morals. No obstant això, aquesta esfera exclou altres col·lectius com les dones, que es constituïrien com a contrapúblics, entesos com a grups de la societat que són menys "privilegiats i que donen veu a identitats i interessos col·lectius" que normalment són exclosos (Papacharissi, 2002, p. 11).

Un exemple il·lustratiu sobre aquest tipus d'exclusions estaria relacionat amb la violència i la falta de seguretat que les dones pateixen en relació amb la seva mobilitat dins de les ciutats. Segons Ortiz Escalante (2018), els programes d'abordatge del crim són limitats i contextuals, ja que no tenen en compte la percepció de la por i la seguretat, elements clau per garantir la seguretat de les persones i, especialment, de les dones. Davant aquesta situació, l'urbanisme feminista reivindica la necessitat de garantir el dret de mobilitat de les dones a la ciutat, tant de dia com de nit (Ortiz Escalante, 2018). Aquests tipus de violències no tipificades afecten la vida quotidiana de les dones, i poden arribar a paraitzar-ne la mobilitat en horaris nocturns, alhora que en limiten el rang de moviments i l'ús d'un determinat tipus de transports (Zhang, Zhao i Tong, 2022). En conseqüència, l'ús de la ciutat i la participació en determinats entorns quotidians és minvat per aquest tipus de violències, la qual cosa limita la llibertat de les dones i el seu sentiment de pertinença (Ortiz Escalante, 2018). Amb l'arribada dels serveis de transport per encàrrec sembla que aquestes violències i limitacions es reproduïxen en aquests nous espais i continuen recaient sobre les dones.

Moltes històries sobre el dia a dia de les dones usuàries sobre els serveis de transport per encàrrec, i les dificultats i violències que hi han viscut, queden plasmades a les xarxes socials. Les xarxes es poden configurar com a espais digitals d'assetjament digital, però també de denúncia (Ging *et al.*, 2020). Per tant, resulten un lloc indicat per comprendre els processos de negociació, acció, denúncia i defensa a aquests

assetjaments i abusos de les usuàries d'aquest tipus de serveis. Les xarxes poden ser, en aquest sentit, un espai en el qual compartir històries dels seus problemes i interaccions diàries amb els actors de les plataformes. Per això, en aquest article, ens centrem a explorar les vivències d'abús i de violència, i les estratègies de seguretat dutes a terme per les dones usuàries d'Uber per mitjà de les xarxes socials, que poden esdevenir espais de protecció i de denúncia.

2 Mètode

El projecte de recerca en el qual s'emmarca aquest article aplica un enfocament etnogràfic, basat en els preceptes de l'etnografia digital (Pink *et al.*, 2019). D'aquesta manera, el projecte vol realitzar un acostament digital amb la finalitat d'observar què fan els i les participants digitalment, és a dir, en les seves pràctiques mediàtiques socials.

En concret, aquest article presenta la primera aproximació metodològica a fi d'estudi per mitjà d'una observació reflexiva no participativa. Recerques anteriors, com la de Scolari *et al.* (2020), han definit exploracions inicials similars en espais digitals com "netgraphy". De la mateixa manera que en aquest article, es tracta de procediments que no impliquen una interacció en línia o una recerca participativa, sinó que se centren a realitzar una observació atenta. En aquest cas, aquesta observació és el punt de partida per produir un context interpretatiu que acompanyarà i guiarà les fases i eines metodològiques següents del projecte de recerca.

Per això, en primer lloc, hem realitzat diverses cerques manuals a Twitter i Tiktok amb etiquetes en quatre idiomes (castellà, català, francès i anglès), que són els que dominen les investigadores, amb la finalitat de garantir la qualitat de l'estudi. La cerca es va iniciar amb etiquetes i combinacions d'aquestes (#repartidores, #rider, #riders, #conductores, #uber, #ubereats, #justeat, #glovo, #cabify, #deliveroo, #delivery, #gènere), enfocades a trobar repartidores i conductores de plataformes (Glovo, Uber Eats, Just Eat, Deliveroo, Uber i Cabify), tant a Twitter com a TikTok. En el moment de la cerca i amb els paràmetres utilitzats, vam identificar que la major part del contingut que es va publicar procedia, principalment, d'usuàries d'Uber, en lloc de treballadores de les mateixes plataformes, de les quals Uber era la plataforma amb més contingut publicat sobre el tema. Aquesta primera ronda de cerca es va iniciar el 8 d'abril de 2021 i va durar fins al 15 d'abril. A partir d'aquí i tenint en compte això anterior, vam iniciar una segona ronda de cerca a partir del dia 20 d'abril de 2021, que va durar fins al 6 de maig de 2021, en la qual es van realitzar diferents combinacions a partir de les etiquetes següents: #uber, #gènere, #uberrape, #safetips, #staysafe, #safe, #selfdefense, #uncomfyinuber. Dins dels resultats obtinguts, hem identificat dos fils de Twitter en castellà que incloïen vídeos de TikTok. El primer fil té 42.034 retuits i 91.247 "m'agrada" i, el segon, 7.352 retuits i 16.182 "m'agrada". Per això, hem fet l'anàlisi sobre una mostra intencional d'aquests fils i els seus comentaris que inclouen el contingut prèviament identificat a TikTok, sempre tenint en compte els objectius de la recerca i les interaccions derivades del contingut en la plataforma Twitter. Un dels fils tenia 384 comentaris i, l'altre, 64 comentaris en els quals s'inclouien més de 22 vídeos de TikTok. Per analitzar aquests fils, hem realitzat una anàlisi qualitativa inductiva i hem treballat amb el concepte de 'saturació'. Concretament, el punt de saturació s'aconsegueix quan les dades analitzades ja no aporten nova informació i, per tant, es converteixen en redundants i confirmen temes emergents recurrents en els resultats obtinguts (Faulkner i Trotter,

2017; Mallimaci i Giménez Béliveau, 2006). En aquesta línia, l'anàlisi qualitativa inductiva dels vídeos i textos seleccionats ha seguit els principis de la teoria fonamentada (Glaser i Strauss, 1967), que busca identificar els processos socials bàsics com a punts centrals de la teoria. Aquest enfocament permet que les categories d'anàlisi es puguin desenvolupar de manera interactiva, en paral·lel amb el material d'origen, abans d'adherir-se a cap teoria. És important destacar que en aquest treball s'aplica la variable d'anàlisi 'gènere', que es defineix sobre la base del nom i foto del perfil del/de la usuari/ària, malgrat que aquesta informació no ha estat verificada per les investigadores.

3 Denunciant l'abús de dones i creant contingut per a l'autodefensa

Els resultats obtinguts en aquest estudi revelen que Twitter i TikTok són una font de creació i una manera de compartir històries sobre l'assetjament sexual i violències a les dones en què s'exposen situacions i experiències derivades de l'ús dels serveis de transport d'Uber i, també, possibles continguts per fer front a aquestes situacions. Com es pot observar en la taula 1, del contingut analitzat, han emergit dues categories d'anàlisi principals: contingut de denúncia i contingut d'autodefensa i prevenció. En concret, el volum analitzat ha estat de 448 interaccions, entre comentaris i vídeos, corresponents a dos fils de Twitter.

Tipus de contingut		Qui ho publica?
Denúncia	Abús sexual	Majoritàriament dones
	Comunitari	Paritari
Autodefensa, prevenció i sensibilització	Institucional	No identificable

Taula 1. Els tipus de contingut compartits per persones usuàries de transport per encàrrec.

Font: elaboració pròpia

3.1 Les històries de denúncia

Les històries de denúncia i/o testimoniatges de les experiències més recurrents solen provenir de les dones, el col·lectiu que, majoritàriament, pateix assetjament sexual. Aquestes històries parteixen d'experiències personals, però també es construeixen com a relats de denúncia i s'inscriuen en una denúncia generalitzada a les violències masclistes. Tot i que elles fan servir les xarxes socials, com Twitter, per visibilitzar situacions d'assetjament i inseguretats recurrents, i, en molts casos, reben suport, també es troben amb mostres de rebuig i crítica. Aquestes reaccions, generalment, provenen de comptes amb noms genèrics no identificables o de comptes identificables amb noms masculins. Ging *et al.* (2020) expliquen que les dones solen tenir efectes psicològics negatius més forts que els homes, a causa de l'assetjament sexual en línia, ja que majoritàriament el pateixen més que els homes. Aquest tipus de respostes a la denúncia de les dones conté un discurs d'odi que deshumanitza, intimida, degrada i, al seu torn, normalitza la insensibilitat i la violència contra les dones. Aquestes situacions poden anar més enllà dels espais en línia i afectar el dia a dia d'aquestes persones (Siapera, Moreo, Zhou, 2018). La denúncia d'aquestes situacions per les dones és fonamental perquè les persones que pateixen aquest tipus de violència poden ser considerades contrapúblics que s'oposen al discurs dominant de la misogínia i fomenten la igualtat d'un col·lectiu que històricament ha estat tractat com a inferior (Warner, 2002).

No obstant això, hem identificat pocs continguts de denúncia directa, explicats en primera persona, sobre violències patides dins del transport per encàrrec. Els continguts de denúncia trobats durant l'exploració de les xarxes socials solen ser de tipus indirecte i, generalment, d'alleujament. Per exemple, en un tuit, una usuària dona comenta: "Finalment, m'ha tocat una conductora dona, i què ha passat? He pogut dormir tranquil·la tot el camí, no he tingut por, ni ansietat, m'he sentit segura perquè sabia que ningú no em violaria ni m'assetjaria durant el trajecte". Aquest contingut evidencia que l'ús de serveis de plataformes com Uber per dones sol anar acompanyat de la por a un possible abús que, en el cas d'aquesta dona, només es minimitza quan la treballadora també és dona.

Aquest tipus de comentaris reben un alt nombre de respostes despectives que posen en dubte la veracitat de la informació ("quina estupidesa!") i/o menyspreen i es burlen de les dones. El menyspreu cap a les dones queda reflectit en comparacions masculistes i heteropatriarcals, com ara la resposta d'un usuari de gènere no identificat al tuit comentat anteriorment: "Poden començar el dia en una bossa d'escombraries o morir en un accident de cotxe". En aquest cas, que no difereix molt d'altres, a la dona, únicament se li donen dues opcions: morir a causa d'un abús sexual o morir en un accident de trànsit com a conseqüència de la mala conducció d'una altra dona, pel simple fet de ser-ho. En qualsevol cas, el final del trajecte d'Uber d'una dona està subjecte a la mort o la violència. Es tracta d'afirmacions que estan marcades pels estereotips de gènere, com el fet de no saber conduir, considerada una pràctica masculina, o com estar en una posició inferior. Aquestes afirmacions estan ancorades en el sistema patriarcal i heteronormatiu, que reforcen el rol de la dona vinculat a la subordinació, l'aprovació i la inferiorització constant per l'home (Nutbeam i Mereish, 2021).

3.2 Contingut d'autodefensa, prevenció i sensibilització

A més de les històries de denúncia, els usuaris i les usuàries també generen continguts d'autodefensa, prevenció i sensibilització, per tal de protegir-se dels possibles abusos durant els trajectes d'Uber. Dins d'aquesta categoria, es distingeix entre continguts de tipus comunitari i de tipus institucional.

Els continguts comunitaris d'autodefensa i de prevenció són vídeos de TikTok, amb àmplia difusió per mitjà de Twitter, que proporcionen àudios aparentment casuals que les usuàries i/o els usuaris dels serveis de transport d'Uber poden reproduir intencionalment si es troben en situacions de possible risc. En general, els àudios simulen una conversa casual amb una amigat o familiar en què es pregunta a la usuària la seva localització i es comenta amigablement que l'espera: "ah mira! Ja m'ha arribat la teva ubicació! Ara mateix la comprovo i, doncs, per qualsevol cosa em truques, d'acord? Jo també hi vaig ara mateix. Adeu!"

Cal destacar que la difusió d'aquest tipus de contingut a Twitter assoleix, en alguns casos, més de 42 mil retuits, 91 mil "m'agrada" i 380 comentaris que animen la comunitat a gravar àudios amb accents i situacions diferents per tenir diferents recursos en diferents llengües.

Per la seva banda, els continguts de sensibilització institucional no formen part dels dos fils de Twitter compresos en l'anàlisi d'aquest estudi, sinó que han emergit durant les cerques manuals realitzades per les investigadores, a partir de les paraules clau concretades en la secció de 'Mètode'. Els continguts de sensibilització institucional proposen solucions tradicionals com el contacte directe amb

les autoritats pertinents en matèria d'igualtat de gènere. Un exemple d'aquest tipus de continguts és el *post* següent de Twitter que diu: "Estem amb tu. No estàs sola" del Ministeri d'igualtat d'Espanya (figura 1).



Figura 1. Avís a Twitter del Ministeri d'igualtat d'Espanya. Font: Twitter

Es tracta d'un contingut que té l'objectiu de proporcionar eines comunicatives de denúncia i defensa per a les víctimes. Amb tot, és difícil establir la utilitat d'aquest tipus de *post* amb l'increment de la sensibilització i la disminució dels índexs de violència. L'eslògan és el punt de partida de la resta del llenguatge de l'espot, que proposa tan sols una solució teòrica al problema (Camarero i Marcos, 2012). A més, l'ús del plural en 'estem amb tu' prové d'un interlocutor genèric i despersonificat i s'adreça directament a les dones. Tal com hem esmentat abans, aquest tipus de contingut va aparèixer a les investigadores poc temps després d'iniciar la cerca de les etiquetes i paraules clau, com a resposta algorítmica a una possible situació de vulnerabilitat i/o violència.

4 La comunitat de suport que ens porta a l'activisme individualista

Els continguts que prèviament hem identificat en la categoria d'autodefensa i prevenció comunitaris assumeixen que els telèfons intel·ligents són una eina tecnològica de protecció enfront de la violència sexual en els viatges a Uber. Encara que és innegable que els telèfons mòbils poden facilitar l'accés a informació a víctimes o generar xarxes de suport, moltes vegades els missatges que perpetuen els discursos sobre aquestes eines de seguretat culpabilitzen les víctimes o augmenten la por de les dones (Cardoso *et al.*, 2019), ja que atorguen a elles tota la responsabilitat (per mitjà de l'acte-protecció), i no als agressors o al sistema heteropatriarcal.

Els vídeos descrits anteriorment simulen trucades a les passatgeres d'Uber com si fossin familiars o coneguts. D'una banda, aquests vídeos no difonen els mecanismes de prevenció propis de l'aplicació, sinó que ofereixen eines alternatives de protecció enfront de situacions potencialment perilloses i/o violentes que poden tenir lloc durant els trajectes d'Uber. De fet, l'aplicació d'Uber ofereix un servei per compartir la ubicació en directe amb persones de confiança de la passatgera i també un botó integrat a l'*app* per trucar als serveis d'emergència en cas de necessitat (Uber, 2022). Però, els continguts

d'autodefensa detectats durant la recerca no destaquen ni visibilitzen aquestes prestacions, sinó que aporten nous materials basats en àudios que busquen dissuadir el potencial agressor. A més, no es detecten eines de protecció que les dones puguin aplicar per si mateixes. Els vídeos tampoc no ensenyen recursos d'autodefensa feminista física, malgrat que s'ha demostrat que oferir aquests recursos pràctics a les dones ajuda a transformar la por en poder (Hollander, 2018). En totes les interaccions i els vídeos analitzats del fil de Twitter, no apareixen altres formes ni mecanismes de prevenció, ja que únicament es recopila i comparteix aquest tipus de contingut.

Aquests vídeos parteixen d'un marc en el qual s'assumeix que és perillós per a una dona viatjar sola amb Uber i que, probablement, es trobarà amb situacions de violència física i/o sexual. Una de les respostes amb més retuits i "m'agrada" a un dels fils de Twitter esmentats anteriorment és d'un conductor d'Uber. Aquest usuari ofereix una sèrie de consells a les dones que utilitzin el servei, com comprovar si es poden obrir les portes o prestar atenció al recorregut, i mostrar al conductor que estan alerta. No obstant això, aquests vídeos no solen reclamar més mesures de protecció a l'empresa. De fet, ni tan sols s'etiqueta a Twitter el compte de l'empresa Uber per fer visibles aquestes preocupacions en relació amb la seguretat de les passatgeres. Així, la responsabilitat per protegir-se recau sobre la dona que utilitza el servei, i no sobre l'empresa o el conductor, ni tampoc no s'atribueix a qüestions conjunturals de violència masculista.

Les solucions que ofereixen aquests vídeos a les situacions de perill són individuals i els vídeos es comparteixen com a recursos de suport entre amics i familiars. Molts dels retuits i comentaris als fils s'utilitzen com a forma de difusió dels consells entre comunitats afectives, però no com a plataforma per a l'activisme feminista. En alguns casos, es comparteixen entre grups d'amigues, però també hi ha casos d'homes que els comparteixen amb les seves parelles, com, per exemple, en aquest comentari: "tant de bo no els necessitis, perquè no puc estar sempre al teu costat". Així, es reforça la funció estereotipada de protector dels pares, germans o parelles, i les dones se situen de manera sistemàtica en una posició de vulnerabilitat i d'indefensió sempre que no hi hagi una figura masculina present.

Aquest discurs també es reproduïx en el contingut dels vídeos. Malgrat que hi ha paritat entre els vídeos amb veu de dona i d'home, els vídeos gravats per dones sempre fan referència a figures masculines: "vinc amb el meu pare amb el cotxe", "li dic al meu germà que passem on estiguis" o "per qualsevol cosa, em truques i dic al meu pare que et venim a buscar". En canvi, els vídeos fets per homes no fan referència a altres persones, perquè la presència masculina és suficient per generar una sensació de seguretat i protecció. A diferència dels vídeos realitzats per dones, els comentaris que es recullen en els vídeos gravats per homes són, per exemple, "t'estic seguint amb la ubicació" o "soc a prop, baixes abans, pagues menys i jo et recullo".

Casos com el de #MeToo o d'altres etiquetes feministes com #Safetytipsforladies o #AskThicke han demostrat que Twitter es pot utilitzar com a eina per organitzar-se i qüestionar el masclisme i l'heteropatriarcat (Mendes *et al.*, 2019). No obstant això, en aquest cas, els vídeos ofereixen solucions individuals que se situen en els estereotips de gènere i no busquen crear comunitats polítiques. De fet, no s'ha identificat cap etiqueta o proclama política per agrupar aquest tipus de contingut de vídeos de protecció i d'autodefensa. En canvi, al desembre del 2019, a França, una usuària va iniciar una campanya sota l'etiqueta #uberCestO-ver (Uber s'ha acabat) per compartir i denunciar agressions sexuals que havien patit passatgeres d'Uber. A més, es reclamaven millores genèriques a l'empresa i fer fora els conductors que havien abusat de les passatgeres. Malgrat això, en els vídeos i fils de Twitter analitzats en aquesta recerca, els testimoniatges

personals sobre experiències de violència sexual són mínims i podrien ser una pràctica que generés consciència política per mitjà de la visibilització d'una realitat ignorada (Lokot, 2018). Tampoc no s'han detectat campanyes polítiques que exigeixin responsabilitats a Uber o a altres institucions socials.

Per tant, a diferència d'altres campanyes feministes que han utilitzat les xarxes socials per difondre les seves reivindicacions i crear comunitats activistes, en aquest cas, no hem identificat una consciència feminista ni unes demandes específiques adreçades a Uber. Tot i així, aquests vídeos i consells generen una sensació de seguretat per a les passatgeres i poden representar una ajuda per a moltes dones usuàries d'aquestes plataformes. Encara que no hi hagi una denúncia explícita d'un problema de violència sexual global, els vídeos i la seva difusió entre iguals també tenen una potencialitat per ajudar les dones a situar les seves experiències en un problema estructural més ampli i no com a experiències individuals aïllades (Mendes *et al.*, 2018).

5 Conclusions

En aquest article, hem observat que hi ha dues tipologies de continguts compartits per les usuàries de transport per encàrrec a les xarxes socials:

- 1) històries de denúncia, i
- 2) històries d'autodefensa, prevenció i sensibilització.

Pel que fa a les denúncies, la major part dels comentaris i continguts compartits són relats personals de les usuàries, que narren experiències i violències cap a les dones, que es posicionen com a contrapúblics d'una esfera que les oprimeix. Aquestes denúncies serveixen per obrir espais de discussió sobre la posició de la dona enfront d'aquests nous contextos de serveis per encàrrec. Però, no escapen a la controvèrsia ni a l'atac, ja que moltes respostes a aquestes denúncies se situen en la crítica.

La creació de continguts per a l'autoprotecció se centra, majoritàriament, en la creació de vídeos de TikTok que serveixen per dissuadir una situació d'assetjament mentre les dones fan ús d'Uber, i que són compartits també per mitjà de Twitter. Aquests vídeos tenen una presència d'àudios per posar en veu alta durant el trajecte que són o bé de figures masculines o de dones que diuen que estan seguint la ubicació durant el trajecte de transport i fan referència a figures masculines. Així, en la discussió al voltant de la seguretat de les dones té un gran pes la presència d'homes que, d'una banda, ofereixen mesures de protecció, però, d'altra banda, no s'inclouen o s'entenen com a part d'un col·lectiu que reforça el problema estructural i històric que elles viuen.

D'una banda, és interessant aquesta gestió de l'autoprotecció realitzada per mitjà de les xarxes socials, però, de l'altra, el seu discurs acaba dirigit a la protecció en un pla individual i personal que allibera de responsabilitats la mateixa plataforma i les institucions socials, que es limiten a publicar un anunci a les xarxes sobre els seus canals de comunicació per a situacions d'emergència.

Un altre punt interessant i que es configura com un element per a futures etapes de l'estudi, és la integració de les xarxes socials amb l'ecosistema de plataformes: els continguts de TikTok són integrats a Twitter i,

encara que al principi no es tracta de continguts crítics i sí de protecció, aquests acaben formant part d'una discussió més àmplia i crítica dins de Twitter.

En les futures etapes de la recerca, ens centrarem també a entrevistar usuàries i treballadores de plataformes per encàrrec per poder comprendre aquest fenomen en profunditat, i algunes tendències que han emergit en aquest primer estudi exploratori.

Cal destacar que, durant les exploracions inicials, hem observat que certs continguts van més enllà de la parla hispànica i es troben en altres espais geogràfics de llengües com la portuguesa, la francesa i la llengua anglesa. En aquest sentit, buscarem també incloure una perspectiva interseccional (Crenshaw, 1991) que ens ajudi a entendre altres possibles opressions que emergeixen i actuen en els entorns i el context d'aquest treball com, per exemple, la classe social, l'edat o el país de procedència, entre altres. Es tracta de categories que ens poden ajudar a comprendre aquest fenomen amb tota la seva complexitat.

Bibliografia

- Barzilay, Arianne Renan; Ben-David, Anat (2017). "Platform Inequality: Gender in the Gig-Economy". *Seton Hall Law Review*, vol. 47, núm. 393. <<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2995906>>.
- Camarero, Emma; Marcos, María (2012). "Campañas en televisión contra la violencia de género del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad (2008-2011). Análisis de contenidos previo al estudio de recepción". *Revista de Comunicación Vivat Academia*, núm. 121, p. 17–30. <<https://doi.org/10.15178/va.2012.121.17-30>>.
- Cardoso, Lauren; Sorenson, Susan; Webb, Olivia; Landers Sara (2019). "Recent and emerging technologies: Implications for women's safety". *Technology in Society*, vol. 58, p. 1–5. <<https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2019.01.001>>.
- Crenshaw, Kimberle (1991). "Mapping the margins: Intersectionality, identity politics, and violence against women of color". *Stanford Law Review*, vol. 43, núm. 6, p. 1241–1299. <<https://doi.org/10.2307/1229039>>.
- De Stefano, Valerio (2016). "The rise of the 'just-in-time workforce': On-demand work, crowdwork, and labor protection in the gig-economy. *Comparative Labor Law & Policy Journal*, vol. 37, núm. 3, p. 471–504. <<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2682602>>.
- Escalante, Sara. O; Col·lectiu Punt, 6 (2018). "La seguridad urbana desde el urbanismo feminista". *Barcelona Societat-Revista de Investigación y análisis social*, núm. 22. <https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/revista-castellano/05_ortiz-profundidad-22-cast.pdf>.
- Faulkner, Sandra. L.; Trotter, Stormy P. (2017). "Data Saturation". A: J. Matthes, C. S. Davis, R. F. Potter (eds.). *The International Encyclopedia of Communication Research Methods*, p. 1–2. <<https://doi.org/10.1002/9781118901731.iecrm0060>>.
- Gandini, Alessandro (2019). "Labour process theory and the gig economy". *Human Relations*, vol. 72, núm. 6, p. 1039–1056. <<https://doi.org/10.1177/0018726718790002>>.
- Ging, Debbie; Lynn, Theodore; Rosati, Pierangelo (2020). "Neologising misogyny: Urban Dictionary's folksonomies of sexual abuse". *New Media & Society*, vol. 22, núm. 5, p. 838–856. <<https://doi.org/10.1177/1461444819870306>>.

- Glaser, Barney. G.; Strauss, Anselm L; Strutzel, Elizabeth (1968). "The Discovery of Grounded Theory; Strategies for Qualitative Research". *Nursing Research*, vol. 17, núm. 4. <<https://doi.org/10.1097/00006199-196807000-00014>>.
- Habermas, Jürgen (1991). *The public sphere*. A: C. Mukerji y M. Schudson (eds.). *Rethinking popular culture: Contemporary perspectives in cultural studies*, p. 398–404. University of California Press.
- Hollander, Jocelyn (2018). "Women's self-defense and sexual assault resistance: The state of the field". *Sociology Compass*, vol. 12, núm. 8. <<https://doi.org/10.1111/soc4.12597>>.
- Hunt, Abigail; Samman, Emma (2019, enero). "Gender and the Gig Economy: Critical Steps for Evidence-Based Policy". *Overseas Development Institute*, working paper 546. <<https://odi.org/en/publications/gender-and-the-gig-economy-critical-steps-for-evidence-based-policy/>>.
- Kullmann, Miriam (2018). "Platform Work, Algorithmic Decision-Making, and EU Gender Equality Law". *International Journal of Comparative Labour Law and Industrial Relations*, vol. 34, núm. 1, p. 1–21. <<https://kluwerlawonline.com/journalarticle/International+Journal+of+Comparative+Labour+Law+and+Industrial+Relations/34.1/IJCL2018001>>.
- Lokot, Tetyana (2018). "#IAmNotAfraidToSayIt: stories of sexual violence as everyday political speech on Facebook". *Information, Communication & Society*, vol. 21, núm. 6, p. 802–817. <<https://doi.org/10.1080/1369118X.2018.1430161>>.
- Mallimaci, Fortunato; Giménez Béliveau, Verónica (2006). *Historias de vida y método biográfico*. A: I. G. Valisachis (ed.). *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa.
- Mendes, Kaitlynn; Ringrose, Jessica; Keller, Jessalynn (2018). "#MeToo and the promise and pitfalls of challenging rape cultural through digital feminist activism". *European Journal of Women's Studies*, vol. 25, núm. 2, p. 236–246. <<https://doi.org/10.1177/1350506818765318>>.
- Mendes, Kaitlynn; Ringrose Jessica; Keller Jessalynn (2019). *Digital Feminist Activism*. Oxford University Press. <<https://doi.org/10.1093/oso/9780190697846.001.0001>>.
- Milkman Ruth; Elliott-Negri Luke, Griesbach Kathleen; Reich Adam (2021). "Gender, Class, and the Gig Economy: The Case of Platform-Based Food Delivery". *Critical Sociology* vol. 47, núm. 3, p. 357–372. <<https://doi.org/10.1177/0896920520949631>>.
- Nutbeam, Meena; Mereish, Ethan H. (2021). "Negative Attitudes and Beliefs Toward the #MeToo Movement on Twitter". *Journal of Interpersonal Violence*. <<https://doi.org/10.1177/08862605211001470>>.
- O'Brien, Sara Ashley; Black, Nelli; Devine, Curt; Griffin, Drew (2018, abril). "CNN investigation: 103 Uber drivers accused of sexual assault or abuse". *CNN* <<https://money.cnn.com/2018/04/30/technology/uber-driver-sexual-assault>>.
- Papacharissi, Zizi (2002). "The virtual sphere: The internet as a public sphere". *New Media & Society*, vol. 4, núm. 1, p. 9–27. <<https://doi.org/10.1177/14614440222226244>>.
- Pink, Sarah; Horst, Heather; Postill, John; Hjorth, Larissa; Lewis, Tania; Tacchi, Jo (2019). *Etnografía digital. Principios y prácticas*. Ediciones Morata.
- Scolari, Carlos A.; Ardèvol, Elisenda; Pérez-Latorre, Òliver; Masanet, María.-José; Lugo Rodríguez, Nohemi (2020). "What are Teens Doing with Media? An Ethnographic Approach for Identifying Transmedia Skills and Informal Learning Strategies". *Digital Education Review*, núm. 37, p. 269–287. <<https://doi.org/10.1344/der.2020.37.269-287>>.
- Shade, Leslie R. (2018). "Hop to it in the gig economy: The sharing economy and neo-liberal feminism". *International Journal of Media & Cultural Politics*, vol. 14, núm. 1, p. 35–54. <https://doi.org/10.1386/macp.14.1.35_1>.

- Siapera, Eugenia, Moreo, Elena, Zhou, Jiang (2018). "Hate Track: Tracking and Monitoring Racist Speech Online". Dublin: Irish Human Rights and Equality Commission. <<https://www.ihrec.ie/app/uploads/2018/11/HateTrack-Tracking-and-Monitoring-Racist-Hate-Speech-Online.pdf>>.
- Uber (2019). "Uber delivers U.S. safety report". <<https://www.uber.com/en-GB/newsroom/2019-us-safety-report/>>.
- Uber (2022). "Designing a safer ride". <<https://www.uber.com/us/en/ride/safety/>>.
- Van Dijck, José; Poell, Thomas; de Waal, Martin 2018. *The platform society: Public values in a connective world*. Oxford University Press. <<https://doi.org/10.1093/oso/9780190889760.001.0001>>.
- Warner, Michael (2002). *Publics and Counterpublics*. Zone Books. <<https://doi.org/10.1215/08992363-14-1-49>>.
- Woodcock, Jamie (2019). "The impact of gig economy". *Work in the Age of Data*. <<https://www.bbvaopenmind.com/wp-content/uploads/2020/02/BBVA-OpenMind-Jamie-Woodcock-Impact-of-gig-economy.pdf>>.
- Zerbino, Nicolas (2019). "Uber y el transporte público: Una relación complicada". *Chicago Policy Review*. <<https://www.proquest.com/scholarly-journals/uber-y-el-transporte-p%C3%BAblico-una-relaci%C3%B3n-complicada/docview/2331838564/se-2?accountid=14708>>.
- Zhang, Mengzhu; Pengjun, Zhao; Tong, Xin (2022). "Constructing women's immobility: Fear of violence and Women's constricted nocturnal travel behaviour". *Travel Behaviour and Society*, núm. 26, p. 178–192. <<https://doi.org/10.1016/j.tbs.2021.10.002>>.